

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA
OPERATIVA DE LA EMPRESA CLÍNICA
AUTOMOTRIZ PEPE SRL. CASTILLA - PIURA, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

**SAAVEDRA TIMOTEO, MIAGRITOS LILIBETH
ORCID: 0000-0001-5116-4185**

ASESORA

**GARCIA MANDAMIENTOS, EDME MARTHA
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ
2019**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL
AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA CLÍNICA
AUTOMOTRIZ PEPE SRL. CASTILLA - PIURA,
2018.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Saavedra Timoteo, Milagritos Lilibeth

ORCID: 0000-0001-5116-4185

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Piura, Perú

JURADO

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-2169-9741

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Miembro

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo
Miembro

Mgtr. Edme Martha García Mandamientos
Asesora.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la oportunidad para poder llegar a mi meta, y a la vez por brindarme la salud necesaria para seguir en este largo camino de formación profesional.

A mi asesora Mg. Edme Martha García Mandamientos, quien logró dirigirme en mi investigación, con mucho esmero y responsabilidad para poder culminar satisfactoriamente.

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haber sido mi apoyo espiritual, moral y económico en todo momento, y en especial a mis hijos, por ser el motor diario de mi vida.

A la universidad Uladech Católica por su buena formación académica y por darme la oportunidad de hacerme crecer como persona y profesional.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica -entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa del caso en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: se ha logrado identificar las siguientes oportunidades, es una empresa formal que cumple con sus obligaciones con SUNAT respectivamente, de igual manera ha implementado un manual de organización y funciones el cual ayuda a delimitar niveles jerárquicos y funciones, mejorar el ambiente labora, a evaluar riesgos, a monitorear las actividades y lograr los objetivos, y como debilidades tenemos la falta de cámara de video vigilancia, la inseguridad y la falta de seguros (SCTR) para su personal y para la empresa.

Finalmente se concluye que: el control interno en el área operativa de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL necesita implementar o mejorar un nuevo sistema de control interno teniendo en cuentas las debilidades encontradas para un mejor funcionamiento y rentabilidad de la empresa.

Palabras Clave: Normas de Seguridad, Control interno, Salud.

ABSTRACT

The research had as a general objective: Identify the opportunities of internal control in the operational area that improve the possibilities of the company Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla - Piura 2018. It has been developed using the methodology of descriptive type, quantitative level and design not experimental, descriptive, bibliographic, documentary. Applying the bibliographic review technique - interview and as an instrument for collecting information, the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the investigation, applied to the manager and / or legal representative of the company of the case under study, obtaining as main the following results: the following opportunities have been identified, it is a formal company that fulfills its obligations with SUNAT respectively, in the same way it has implemented an organization and functions manual which helps to define hierarchical levels and functions, improve the working environment , to assess risks, to monitor activities and achieve objectives, and as weaknesses we have the lack of video surveillance camera, insecurity and lack of insurance (SCTR) for its staff and for the company.

Finally, it is concluded that: internal control in the operational area of the company Clínica Automotriz Pepe SRL needs to implement or improve a new internal control system taking into account the weaknesses found for a better operation and profitability of the company.

Keywords: Safety Standards, Internal Control, Health.

CONTENIDO

TITULO.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iv
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Internacionales.....	5
2.1.2. Nacionales	8
2.1.3. Locales.....	10
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. Teorías del control Interno:	12
2.3. Marco Conceptual.....	14
2.3.1. Definición.....	14
2.3.2. Clasificación del control Interno	14
2.3.3. Principios de Control de Interno.....	15
2.3.4. Elementos de control interno:.....	17
2.3.5. Objetivos del Control Interno:.....	19
2.3.6. Fases de Control Interno.....	20
2.3.7. Normas de control Interno.....	21
2.3.8. Informe COSO.....	22

2.3.9.	Mecánica automotriz	22
2.4.	Estudio de caso	35
III.	HIPÓTESIS	39
IV.	METODOLOGÍA	40
4.1.	Tipo y Nivel de Investigación.....	40
4.1.1.	Tipo de Investigación:	40
4.1.2.	Nivel de la investigación de la tesis:	40
4.2.	Universo y muestra.....	40
4.2.1.	Universo:	40
4.2.2.	Muestra:	40
4.3.	Diseño de la Investigación.....	40
4.4.	Definición y Operacionalización de Variables.....	41
4.5.	Técnicas e instrumentos	41
4.5.1.	Técnicas	41
4.5.2.	Instrumento	41
4.6.	Plan de Análisis	41
4.7.	Matriz de consistencia.....	42
4.8.	Principios Éticos	43
V.	RESULTADOS.....	45
5.1.	Resultados y Análisis de Resultados.....	45
5.1.1.	Respecto al Objetivo específico 1	45
5.1.2.	Respecto al Objetivo específico 2	50
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	56
VI.	CONCLUSIONES.....	63
6.1.	Conclusiones	63
6.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	63

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2	66
6.1.3. Según objetivo específico 3.....	71
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS.....	81
ANEXO 1	81
ANEXO 2	88
ANEXO 3	89

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector automotriz es uno de los pilares de la economía no solo Peruana, sino a nivel mundial, es por eso que para mantener un vehículo operativo y en buen estado se han creado las empresas que prestan el servicio de mecánica o también conocidos como talleres mecánicos, quienes son los encargados de alargar la vida útil de un vehículo y mantenerlo en buenas condiciones. Un taller mecánico automotriz que brinda un servicio de calidad, recomendable y confiable debe cumplir con las Normas y técnicas de seguridad correspondiente, así podrá desarrollar sus actividades y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El propósito del control interno principalmente es resguardar los recursos de la empresa evitando perdidas al negocio ya sea por negligencia o fraudes. El sistema de control interno representa una herramienta muy importante para la empresa, debido a que se encarga de controlar y supervisar el cumplimiento, de las normas preestablecidas dando seguridad al personal que labora en este establecimiento sino también para los clientes y sus vehículos. No importa el tamaño de la entidad, este sistema se adecua a las necesidades y condiciones de cada empresa.

Las empresas que prestan servicios de mecánica, requieren establecer un sistema de control interno que proporcione un grado razonable de seguridad en la prestación del servicio de reparación de automóviles, que también establezca normas de seguridad, disciplina, valores éticos, que mida la capacidad del personal, y reduzca riesgos. La presente investigación fue realizada bajo un enfoque cualitativo – descriptivo, debido a que se limitará a describir las características de la situación actual del control interno y nivel de la investigación es bibliográfico documental, se realizar un análisis sobre los aspectos más relevantes de la variable de estudio

sin entrar a los grados de análisis del problema. Asimismo el diseño de la investigación es No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, debido que la información a recolectar se encuentra como esta en las fuentes de información: primarias y secundarias.

La importancia de la investigación radica en que está en futuro servirá de fuente confiable para el desarrollo de investigaciones posteriores, se podrá tomar como una fuente de información veraz, para realizar análisis comparativos sobre la evolución constante del control interno dentro de las empresas que prestan servicios de mecánica automotriz, con este estudio del caso de la empresa en estudio se busca identificar la existencia de un sistema de control interno dentro del área operativa de las empresas que prestan este servicio, así como el impacto que este tendrá sobre las actividades que realicen. El control interno ayuda a que la empresa cumpla su objetivo principal, prestando un servicio de calidad, basado en normas que deben cumplir los trabajadores de la empresa, en uso adecuado de sus herramientas, y sobre todo a reducción de riesgos.

Objetivo General

Identificar las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

Objetivo Específicos

1. Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

2. Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

3. Explicar la propuesta de mejora del control interno del área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social

La mecánica automotriz contribuye al desarrollo de las actividades facilitando en la sociedad los beneficios que esta trae consigo, el traslado de las personas y disminuyendo el tiempo en que se emplea para desarrollar las actividades, cabe resaltar que el mantenimiento y/o reparaciones son muy importantes en la sociedad para evitar y prevenir los riesgos de accidentes de tránsito. Teniendo en cuenta que para su mejor desarrollo es bueno tener un adecuado sistema de control interno operativo y dar cumplimiento al mismo, es esencial para poder disminuir riesgos tanto en la empresa como en el medio ambiente las consecuencias que se puedan desatar por las malas prácticas con los insumos que emplean para desarrollar su trabajo, en tanto también lograr una ciudad segura, con vehículos seguros y en buen estado.

Desde el punto de vista económico

Teniendo en cuenta la gran cantidad de vehículos con los que cuenta nuestro país, se han creado los talleres mecánicos o empresa mecánica encargados de reparar y/o mantener los vehículos motorizados, genera un gran aporte económico al país ya que otros sectores como el transporte, el comercio, la construcción, entre otros están ligadas a este rubro dando.

El cumplimiento de un debido sistema de control interno en el área operativa ayuda a salvaguardar los activos, genera una estabilidad económica para la empresa y para el personal.

Desde el punto de vista académico

La investigación permitirá a los estudiantes usarla como fuente de recopilación de información, y poder posteriormente compartirla y socializarla, con la finalidad de estimular a los estudiantes y tesis profundizar estas temáticas para proponer alternativas de mejora.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Chicaiza, D. (2013) En su investigación titulada *“Plan de gestión de riesgos laborales y su influencia en los trabajadores de los talleres de mantenimiento de vehículos y maquinaria pesada del H. gobierno provincial de Tungurahua”* Concluyo que: Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal. Estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código. Siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y que las enormes diversidades de riesgos existentes en esta localidad generan una serie de incidentes, para lo que se realizará un análisis en cada uno de los talleres, para determinar las causas por las cuales se producen los mismos. En la institución ha sido una prioridad el cuidado del ambiente laboral de sus trabajadores, y una obligación la prevención de accidentes.

Martínez, M. (2012) En su investigación titulada *“Reingeniería del sistema de control interno del departamento administrativo y financiero dela empresa talleres de enderezada y pintura auto Paint E&O cía.*

Ltda” Mencionó que: Justamente para evitar ese mal funcionamiento está dirigido el Control Interno, cuestión que en los últimos tiempos se ha convertido en tema recurrente en todas las entidades del país, con la finalidad de obtener la eficacia y eficiencia de las operaciones. Por lo tanto, el Control Interno es una ayuda de manera significativa para el área administrativa y contable. Partiendo desde ese punto de vista se procede a evaluar el siguiente ítem considerado primordial para la empresa Talleres de Enderezada y Pintura Auto Paint E&O Cía. Ltda., como es la Reingeniería de procesos que debe ser aplicada a manera urgente por cuanto los mismos se encuentran disfuncionales y se está obteniendo resultados negativos para la empresa. La Reingeniería de procesos constituye una recreación y reconfiguración de las actividades y procesos de la organización, lo cual implica volver hacer de manera radical los sistemas de la compañía, con la finalidad de obtener incrementos significativos, en un corto período de tiempo en lo referente a rentabilidad, productividad, tiempo de respuesta y calidad. De tal manera que los resultados sean los más benéficos para la organización.

Sánchez, J. (2014) En su investigación titulada *“Elaboración de un sistema de control para los procesos productivos de la empresa ingenieros automotrices”* concluyó que la elaboración del sistema de control, se sustenta en la implementación de varias estrategias que corrigen ciertos puntos que actualmente están mal llevados en el funcionamiento de la empresa, como son: la delimitación de funciones,

la documentación de procesos, la evaluación de tiempo de trabajo, la elaboración y cumplimiento de llenado de formatos, etc. Además, dichas estrategias buscan potenciar otros aspectos importantes como fidelización de los clientes, la calidad en la entrega de trabajos, la atención al cliente, etc. El planeamiento busca que cada uno de los procesos que son llevados a cabo dentro del área productiva de la empresa "Ingenieros Automotrices" sean debidamente documentados y bien ejecutados, logrando tener en todo momento una visión general de la eficacia con que se ejecutan las actividades al interior de la empresa.

Laborda, R y Recalde, D. (2012) En su investigación titulada "*manual de seguridad y salud para operaciones en talleres mecánicos y de motores térmicos*" concluyo que Para definir las distintas condiciones ambientales que los talleres mecánicos y de motores térmicos deben reunir conforme a lo establecido en las disposiciones legales vigentes, se han tenido en cuenta las actividades que se realizan en las distintas áreas de trabajo del Departamento de Máquinas y Motores Térmicos de la UPV, incluyendo las del Centro de Apoyo Tecnológico de Cheste, sobre la base documental de las actuaciones llevadas a cabo en dicho Departamento por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UPV.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Sabinar, P. (2014) En su investigación titulada “*Seguridad taller mecánico*. Los talleres mecánicos y de motores térmicos deben mantenerse en unas condiciones de orden y limpieza apropiadas y cumplir las prescripciones sobre temperatura, humedad, ventilación, iluminación y ruido establecidas en los siguientes textos legales: Mantener limpio el puesto de trabajo, evitando que se acumule suciedad, polvo o restos metálicos, los suelos deben permanecer limpios y libres de vertidos para evitar resbalones. Utilizarlos recipientes y zonas de almacenamiento. Disponer los manuales de instrucciones y los utensilios generales en un lugar del puesto de trabajo que resulte fácilmente accesible, que se pueda utilizar sin llegar a saturarlo y sin que queden ocultas las herramientas de uso habitual. Todas estas acciones forman parte del control interno es por eso que para que un taller mecánico brinde un buen servicio y obtenga beneficios debe respetar cada una de estas normas de seguridad y seguir implementando su sistema de control interno.

Merchán, D. (2015) en su investigación titulada *“Evaluación y Propuestas de un Sistema de Gestión Automotriz para la renovación de talleres Merchán en la Ciudad de Cuenca.* El modelo de gestión de un centro de servicios automotriz, está enfocado al análisis del proceso que implica el manejo técnico de un centro, primero se considera la infraestructura del taller, teniendo las opciones de implementación o ampliación del mismo, ayudando a tener una correcta distribución de áreas. Se inicia la evaluación inicial que se realiza a Talleres “Merchán” y con fundamentación teórica sobre la gestión de un centro de servicios automotriz, se propone diseñar y desarrollar el Nuevo Sistema de Gestión Automotriz para talleres “Merchán”, se realizó una encuesta a en la cual se logró detectar las falencias que posee actualmente el taller, este nuevo sistema ayudara al taller a planear, la misión, visión, mejorar la documentación, a plantear un nuevo diseño de planta, a cumplir con las normativas de seguridad y con el medio ambiente.

Instituto de Energías Renovable (2013) En su investigación titulada *“Reglamento operativo del taller mecánico del instituto de energías renovables”*: Menciona que: Es responsabilidad de cada Técnico del Taller Mecánico el uso adecuado de las herramientas, maquinaria y equipo de seguridad personal. El Jefe de Taller tiene la obligación de hacer cumplir las normas de seguridad (ver reglamento de seguridad del Taller Mecánico). El Jefe de Taller y el Secretario Técnico pueden no autorizar o suspender trabajos que no cumplan con las normas de seguridad. Para trabajos con autorización especiales en fines de semana

y/o días festivos, el responsable del trabajo es responsable también de la seguridad. Mantener en óptimas condiciones las instalaciones, maquinaria y herramienta del taller mecánico, tanto para el desempeño de sus actividades de trabajo como para el seguimiento y adecuación de programas de mantenimiento preventivo y correctivo que permitan el mejoramiento continuo de los procesos de fabricación, construcción y acabados. 2. Reportar periódicamente a la Secretaría Técnica una lista de solicitudes y trabajos concluidos que se realizan en el Taller Mecánico. Esta información servirá para programar y mantener una mejora continua en la operación del Taller. Asegurar una mejora continua en su operación al programar, dar seguimiento y evaluar, junto con la Secretaría Técnica, los trabajos solicitados por el personal académico del IER.

2.1.3. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Aguilar, C. (2017) En su investigación titulada “*Aplicación de las 5 “S” en Balarezo Automotriz EIRL*”. Menciona que el control interno se hizo un estudio e implementación de las 5“S” en la empresa Balarezo Automotriz EIRL. Lo cual arrojó como resultado los siguientes se ha logrado cambios significativos en las áreas, mejorando la imagen del

taller, también mejoraron aspectos de higiene en el personal, también se obtuvieron buenos resultados en cuanto al orden de los equipos, herramientas e insumos luego de la aplicación de las 5 "S", logrando la mejorara, la accesibilidad a ellos ya que se aprovecharon los espacios con el diseño de nuevas estructuras.

Rojas, J. (2017) En su investigación titulada "propuesta de mejora en los métodos de trabajo en las operaciones de mantenimiento de vehículos menores del taller de motos López – Piura " se concluyó que los tiempos extensos a la hora de realizar las operaciones de mantenimientos a las motos debido a que se repiten algunas actividades, escases de herramientas para el uso de mantenimiento y la falta de control permanente en las actividades, por un lado no existen un buen manejo de las herramientas ni tampoco un buen rendimiento del personal, no tienen un control de ingreso, la mesa de trabajo se encuentra retirada donde se desarrolla el mantenimiento es por eso que se optó por implementar un sistema de control interno para mejora los tiempos y las mejoras que involucren a la productividad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del control Interno:

Según **Meigs, W; Larsen, G. (1994:49)**, El propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

Según **Catácora, (1996:238)**, señala que: “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”. Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto es a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorara la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Según **Holmes, (1987)**, nos dice que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de

que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. Por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados.

Según **Redondo, (1993:267)** “Se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada de control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías, tomando en cuenta los distintos conceptos de control interno pueden dividirse en dos grandes grupos: Administrativos y Contables. En cuanto al administrativo, es el plan de organización, y todos los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos). Con relación al contable, se puede decir que comprende de métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Según **(Koontz & O`Donnell)**, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. El control interno debe establecer previo estudio de las necesidades y condiciones de cada empresa. El control interno según las Normas y Procedimientos de Auditoría en su glosario técnico lo define como: “Está representado por el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad” (Gonzales, E. y Almeida, M. 2013)

2.3.2. Clasificación del control Interno

Control Interno Contable

Este sistema abarca el plan de la organización, los procedimientos y los registros que conciernen en la custodia, el cumplimiento, la verificación y confiabilidad de las operaciones, transacciones y registros financieros, etc. (Contraloría General de la República, 2016)

Control Interno Administrativo

Comprende el plan de la organización y procedimientos que el área de gerencia tiene a cargo la toma de decisiones, autoriza y administra de

forma eficiente las operaciones y la protección de los recursos.
(Contraloría General de la República, 2016)

2.3.3. Principios de Control de Interno

El control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios:

El principio de igualdad: consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

El principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

El principio de eficiencia: vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

El principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

El principio de celeridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

El principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

El principio del doble control: consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser

aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo, sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.

2.3.4. Elementos de control interno:

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Evaluación del riesgo.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. **(Romero, J. 2012)**

El segundo componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Organización como en el interior de la misma. Para lo anterior, es indispensable primeramente el establecimiento de objetivos tanto a nivel global de la Organización como al de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento. La evaluación, o mejor dicho la autoevaluación de riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para

todos los niveles que están involucrados en el logro de objetivos.

(Bonilla, C. 2008)

Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

2.3.5. Objetivos del Control Interno:

- La Efectividad y la eficiencia de las operaciones realizadas.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Salvaguardar los recursos.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.

- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en las operaciones.
- Fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
(Gonzales, E. y Almeida, M. 2013)

2.3.6. Fases de Control Interno

Planificación. En esta fase existen tres etapas.

Acción preliminar. Suscribe acta de compromiso, conforma comité de control interno y sensibiliza y capacita en control interno.

Identificación de brechas: Elabora programa de trabajo y realiza el diagnóstico del control interno.

Elaboración del plan de trabajo: Elabora un plan de trabajo que garantice el cumplimiento eficiente del funcionamiento de la base en los resultados del diagnóstico del sistema de control interno
(Contraloría General de la República, 2016)

Ejecución.

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales

bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado. (**Contraloría General de la República, 2016**)

Evaluación

Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (Contraloría General de la República, 2016)

2.3.7. Normas de control Interno

- ✓ En 1972 LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, emitió por primera vez Las normas Técnicas de Control Interno, luego con Resolución de Contraloría N° 072-98- CG se publican nuevamente, publicado el 02 de Julio de 1998.
- ✓ "Las Normas Técnicas De Control Interno son guías generales dictadas por la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos".

2.3.8. Informe COSO

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud. El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso. (González, E y Almeida, M. 2013)

2.3.9. Mecánica automotriz

Es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica. El término mecánico se refiere principalmente para denominar a todos los profesionales que se ocupan de la construcción de equipos industriales y maquinarias, así como de su montaje y de su mantenimiento cuando las máquinas están en servicio. Tanta globalidad de profesionales

contiene una buena variedad de especialidades de mecánicos según la tarea que desarrollen: Así por ejemplo en los talleres y fábricas de construcción de equipos y maquinaria, los mecánicos se especializan según la máquina herramienta que manejen, por ejemplo: Ajustadores, torneros, fresadores, rectificadores, soldadores, etc. Los mecánicos que se ocupan del montaje de maquinaria, se les conoce como mecánicos montadores. Finalmente, a los mecánicos que se ocupan del mantenimiento de maquinaria reciben el nombre de: mecánicos automotrices, mecánicos de barcos, mecánicos de trenes, mecánicos de aviones, etc. La formación de un profesional mecánico se adquiere después de varios años de aprendizaje tanto teórico como práctico. Este aprendizaje se imparte en los Institutos de Formación Profesional.

(Donado, A. 2013)

¿Qué estudia la mecánica automotriz?

Ahora y que se entiende lo que esta mecánica es necesario conocer los elementos que estudia. En general maneja todas las partes de un automóvil, pero principalmente se enfoca en las partes generadoras y trasmisoras del movimiento.

Estas partes son:

- Los motores
- La correa dentada también conocida como de distribución.

- El árbol de levas.
- En los elementos de transmisión está el embrague y la caja de cambios.
- Así mismo el árbol de transmisión y el grupo cónico que se conoce como mecanismo de clase diferencial. **(Donado, A. 2013)**

Servicios de mantenimiento y reparación

Estos son algunos de los servicios que la empresa presta:

- Inyección electrónica y mecánica.
- Limpieza y calibrado de inyectores eléctricos.
- Cambio de aceite y filtros.
- Reparación y rectificación de motores.
- Suspensión alineamiento y balanceado.
- Afinación completa.
- Sistemas eléctricos.
- Frenos.
- Arranques, alternadores, bujías, entre otros.

Herramientas y Maquinaria

Una herramienta es un objeto o utensilio que se elabora con la misión de facilitar el trabajo del hombre en las tareas mecánicas. Hay muchos tipos de herramientas:

Herramientas eléctricas, herramientas mecánicas, herramientas para medir y comprobar, de trazado, para sujetar, etc. Vamos a tratar de explicar las herramientas mecánicas.

Herramientas Mecánicas Manuales

Son aquellas que para usarlas solo se utiliza la mano del trabajador (fuerza muscular humana), sin ayuda de ningún tipo de energía externa (electricidad, aire, etc.). Ejemplos de este tipo de herramientas mecánicas manuales son el destornillador, un martillo, una llave de tubo, una lima, etc.

Aquí detallaremos algunas de las herramientas, debido a la gran cantidad de ellas que hay solo vamos a tratar las más importantes.

- **Tornillo de banco:** Va fijado a la mesa de trabajo. La forma de sujetar en él las piezas es muy fácil y cómoda.
- **Mordazas o Sargentos:** Son utilizadas normalmente para sujetar piezas que se van a taladrar.
- **Entenallas:** Se usan para sujetar piezas pequeñas o para piezas que no caben en la mordaza cuando se va a taladrar.
- **Alicates:** Son herramientas que se utilizan para sujetar piezas pequeñas cuando se van a doblar, cortar, soldar, etc.
- **Tijera de cortar chapa:** Especial para chapas metálicas. Si la chapa es muy gruesa se puede apoyar en la mesa o en el tornillo de banco.

- **El Calibre:** Instrumento de medida para hacer medidas relativamente pequeñas, desde centímetros hasta fracciones de milímetros.
- **El Micrómetro o Palmer:** Instrumento de medición de alta precisión, capaz de medir centésimas de milímetros, o lo que es lo mismo micras, de ahí su nombre Micrómetro.
- **Polímetro o Multímetro:** Sirve para realizar medidas eléctricas.
- **Alicates de corte:** Tienen la misma función que las tijeras, pero suele utilizarse para cortar alambre, cables, etc.
- **Berbiquí:** También se usa solo para madera, pero permite hacer agujeros mayores. Necesita unas brocas especiales.
- **Martillo:** Sirve para golpear y con ello transmitir una fuerza a otro elemento o herramienta. También para modificar formas de materiales. El de Uña sirve para sacar clavos.
- **Serruchos y sierras de mano para cortar:** Hay de distintos tamaños y cantidad de dientes, para maderas blandas, duras o verdes. Las sierras cumplen la misma función, pero son hojas delgadas montadas sobre arcos de distintas formas.
- **Llaves:** Se utilizan para apretar o aflojar tuercas y tornillos. En ellas viene indicando un número que significa la longitud de la tuerca correspondiente en milímetros. Llaves fijas, plana de dos bocas: Sirve para tornillos y tuercas de cabeza hexagonal o cuadrada. Cada llave fija tiene solo dos tamaños de apriete de tuercas, uno en cada extremo. De tubo: Sirven para tuercas hexagonales y se utiliza

cuando son inaccesibles para otras llaves. De estrella: Se emplea cuando los tornillos o tuercas solo permiten un pequeño desplazamiento. Allen: Para tornillos con cabeza hexagonal interior.

- **Llaves regulables:** Con las llaves fijas necesitas para cada tamaño de tornillo su llave fija correspondiente, por el contrario, una llave regulable la puedes usar con varios tamaños de tuerca.

Herramientas Mecánicas no Manuales

Aquí también nos encontramos con muchos tipos, pero todas ellas tienen la característica de usar aire o electricidad para su uso. Para estudiar este tipo es mejor que veas este enlace [Herramientas Eléctricas](#).

- **Torno:** Es una máquina-herramienta que sirve para construcción de piezas de revolución tanto, exteriores como interiores, conos, cilindros, etc.
- **Fresadora:** Es una máquina herramienta que se usa para la construcción de piezas, con la que se pueden hacer ranuras, molduras, engranajes, etc.
- **Lijadora** puede ser de banda, orbital, de plato y de rodillo. Hay gran variedad y tamaños.
- **Gatos Hidráulico** herramienta hidráulica multifuncional accionada con sistemas hidráulicos que cumple la función de realizar levantamiento de gran peso, también sirven para la restauración (estirar) determinados elementos automotriz.
- **El Taladro** herramienta para hacer agujeros mediante brocas.

Seguridad Industrial

“Seguridad industrial es el conjunto de normas técnicas, destinadas a proteger la vida, salud e integridad física de las personas y a conservar los equipos e instalaciones en las mejores condiciones de productividad”

La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligro inherente que necesitan de una correcta gestión. **(Pérez, J. Merino, M. 2008)**

Riesgos laborales

Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, estos riesgos pueden provocar accidentes, siniestros o que a su vez, sean factores que puedan ocasionar heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc.

Clasificación de los Riesgos Laborales:

Riesgo Químico Por Sustancia orgánica e inorgánica, natural o sistémica, que durante la fabricación, uso, almacenamiento, transporte y manejo puede incorporarse al ambiente en forma de humo, polvo, gas, o vapor, todo esto perjudica a las personas que entran en contacto con

ello. Considerando la forma de presentarse de los agentes químicos estos pueden ser:

- Aerosoles.
- Polvo Total.
- Nieblas.
- Humo.
- Gases.
- Vapores.

Riesgos Ergonómicos: Estudia el espacio físico de trabajo, ambiente térmico, ruidos, vibraciones, posturas de trabajo, desgaste energético, carga mental, fatiga nerviosa, carga de trabajo, y todo aquello que pueda poner en peligro la salud del trabajador y su equilibrio psicológico y nervioso.

Riesgo Físico: Son todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, está asociado a la probabilidad de sufrir un daño corporal. Se distinguen como contaminantes físicos los siguientes:

- Ruido.
- Vibraciones.
- Temperatura y humedad.
- Radiaciones electromagnéticas

- Ionizantes y no ionizantes.
- Ventilación.
- Radiación. Electricidad.

Riesgo Mecánico: Factor físico que da lugar a una lesión por una acción mecánica de elementos de máquina, equipos o herramientas. Para conocer a este riesgo es importante definir cuáles son los factores que en condiciones sub estándares lo provocan, resultando principalmente los siguientes.

- El lugar y la superficie del trabajo.
- Trabajo en alturas.
- Los equipos de elevación y transporte.
- Máquinas, equipos y herramientas.
- Equipos que trabajan a alta presión.
- Instalaciones de energía.
- Caídas al mismo o distinto nivel.

Riesgo Psicosocial. Situaciones laborales en su trabajo, medio ambiente y condiciones de la institución, que tienen alta probabilidad de dañar gravemente la salud, el rendimiento y satisfacción de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores, causando enfermedades como: Estrés.

- Fatiga laboral.
- Hastió.
- Enfermedades cardiovasculares.
- Enfermedades respiratorias.
- Enfermedades inmunitarias.
- Enfermedades gastrointestinales.
- Enfermedades dermatológicas.
- Enfermedades endocrinológicas.
- Enfermedades mentales.

Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. **(Tituaña, C. 2014)**

Equipos de Protección Personal.

Los Equipos de Protección Personal (EPP) son accesorios o dispositivos físicos, destinados a ser llevados por el trabajador empleados para proteger las partes del cuerpo y prevenir uno o varios riesgos, juegan un rol fundamental en la seguridad y salud del trabajador en su labor diaria, ya que los mismos se encargan de evitar el contacto directo con el ambiente de trabajo y cualquier otro ente que pueda afectar negativamente su existencia, aparte de crear comodidad en el sitio de trabajo.

Cuando usarlos Los EPP deben ser de uso individual y no intercambiable, aun cuando existan razones de higiene y practicidad

que así lo aconsejen. Los equipos y elementos de protección personal, deben ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por éstos con la finalidad de disminuir el nivel de impacto ocasionado por los riesgos. Los elementos de protección personal deberán utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente por métodos de control administrativos y/o de ingeniería.

Clasificación Para este fin, se toma en cuenta preferentemente las partes o zonas concretas del cuerpo que están destinadas a proteger. En ella distinguiremos:

- Protección de la Cabeza. (Cascos y gorras de protección)
- Protección Visual. (Gafas protectoras)
- Protección Respiratoria. (Mascarillas)
- Protección de la Auditiva. (Tampones auditivos)
- Protección de las Manos. (Guantes de cuero y de PVC)
- Protección de Pies. (Zapatos punta de fierro)
- Ropa de Protección (Overoles)
- Protección adicional (para casos especiales) **(Tituaña, C. 2014)**

Normas de seguridad y salud en el trabajo

Ayudaran a prevenir accidentes y brindan recomendaciones básicas pero muy importantes, el incumplimiento de estas normas puede ocasionar un algún accidente u enfermedades en el centro de trabajo.

Piensa que a tu alrededor hay personas queridas que ante algún accidente también se verían afectadas ante algún accidente que suceda es por eso que aquí te mostraremos algunas de las normas que debemos de cumplir, respetarlas y recomendarlas.

- Orden y limpieza.
- Usar equipos de protección adecuados.
- Correcta manipulación de herramientas.
- Implementar y conocer un plan de emergencia

Ante un accidente mantener la calma y brindar los primeros auxilios, etc. (Sabinar, P. 2014)

La ética y la moral

La ética. Es un conjunto de conocimientos derivados de investigación de la conducta humana al tratar de explicar las reglas morales de manera racional, fundamental, científica y teórica.

La ética profesional. Se refiere al conjunto de normas o principios por los cuales debe de regirse una persona en un ámbito laboral trata de establecer conciencia, responsabilidad y compromiso a su vez regularizar las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina que está incluida dentro de la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad. Cabe destacar que la ética, a nivel general, no es coactiva (no

impone sanciones legales o normativas). (**Pérez, J. y Gardey, A. 2009**)

La moral. Es el conjunto de reglas que se aplican en la vida cotidiana y todos los ciudadanos las utilizan continuamente. Estas normas guían a cada individuo, orientando sus acciones y sus juicios sobre lo que es moral correcto o incorrecto, bueno o malo.

2.4. Estudio de caso

DATOS GENERALES

Razón Social: “Clínica Automotriz Pepe” S.R.L

Domicilio Fiscal: A. H. Valle la Esperanza Mz L Lot 12 Catilla - Piura.

Gerente General: Pedro Pablo García Salvador.

Fecha de Inicio de Actividades: 8 de diciembre del 2016.

Actividad Económica: Servicio de Mantenimiento y Reparación de vehículos automotrices

RESEÑA HISTÓRICA

La empresa CLÍNICA AUTOMOTRIZ “PEPE” S.R.L. Nace el 8 de diciembre del 2016. En la ciudad de Piura gracias a la gran idea, al esfuerzo y dedicación de su Gerente General el señor Pedro Pablo García Salvador de profesión Técnico Mecánico Automotriz y su socia decidieron montar una empresa de mecánica automotriz. Iniciando sus actividades con capital propio y con 4 trabajadores a su cargo, a corto plazo implementó con maquinaria y tecnología implementó la variedad de sus servicios, mejoró su calidad y variedad de los servicios logrando así establecernos en el mercado, la tecnología, y a la eficiencia y eficacia de su equipo de trabajo. Pues el incremento de vehículos en la región y la gran demanda de servicios de mantenimiento y reparación de vehículos motorizados, hacen una necesidad la cual esta empresa está organizada, preparada y con la capacidad de solucionar y reparar su vehículo en el momento y lugar que usted lo requiera. En la actualidad es una empresa conocida en la región Piura.

MISIÓN.

Brindar un buen servicio de mantenimiento y reparación en general, utilizando los repuestos e insumos de buena calidad, trabajando con eficiencia y eficacia, cumpliendo y respetando tiempos establecidos, satisfaciendo así las necesidades de nuestros clientes. **(Clínica Automotriz Pepe S.R.L. 2016)**

VISIÓN.

Llegar a ser líderes en mantenimientos y reparaciones en la región de Piura en un Mediano plazo una vez cumplidos los objetivos mantener la valla e implementar algunos servicios adicionales que ayuden al crecimiento de nuestra empresa. **(Clínica Automotriz Pepe S.R.L. 2016)**

Objetivos

- Establecernos en la región Piura.
- Brindar un excelente servicio personalizado.
- Implementar equipos tecnológicos sofisticados.

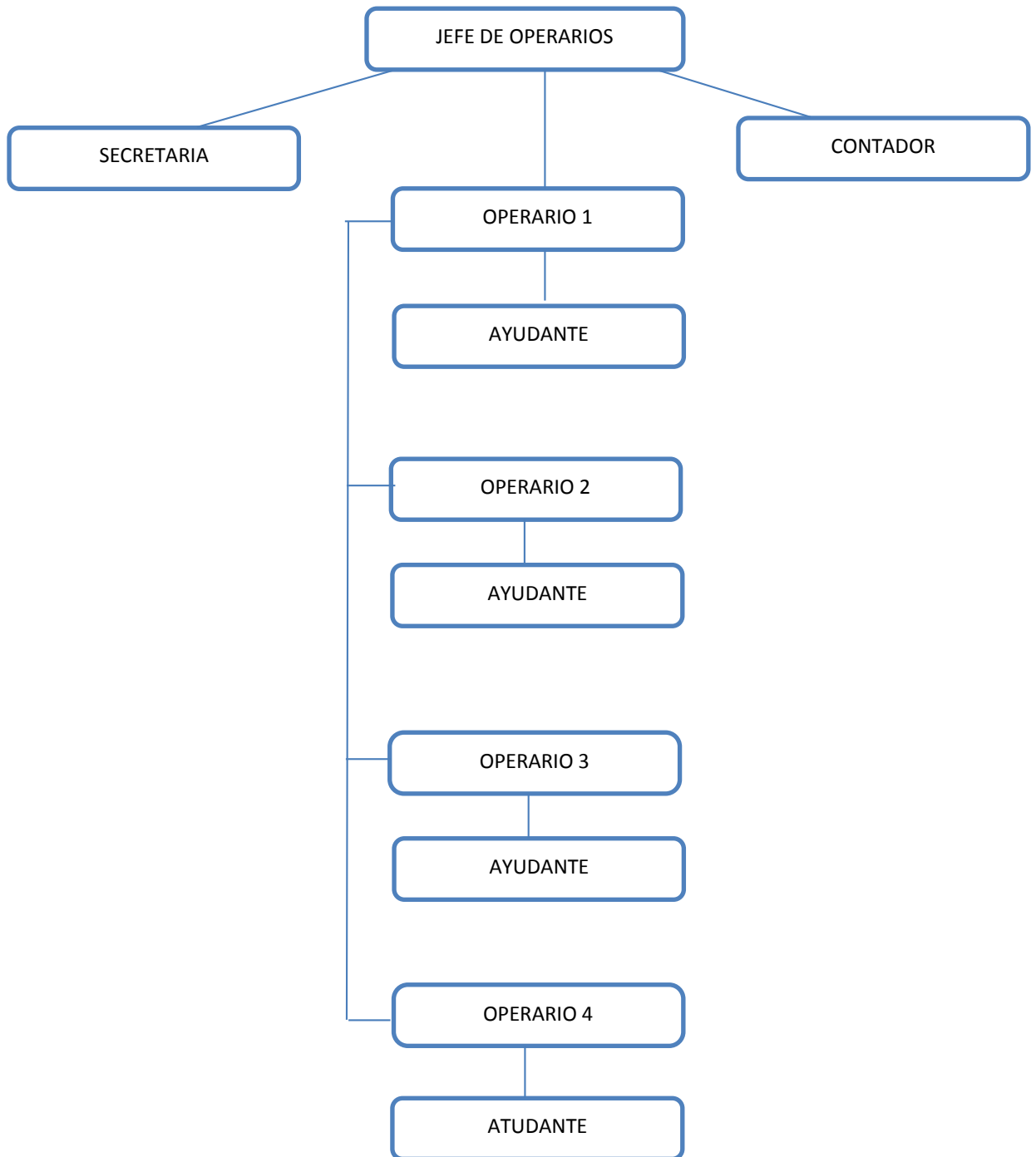
Valores

- Calidad.
- Honestidad.
- Rentabilidad.
- Respeto.
- Lealtad.
- Compromiso. **(Clínica Automotriz Pepe S.R.L. (2016)**

Normas de la empresa.

- Respetar las normas de seguridad.
- Cumplir con las tareas asignadas.
- Actuar responsablemente.
- Hacer buen uso de las herramientas manuales.
- Conocer el manual de uso de las máquinas y equipos.
- Las herramientas siempre deben estar almacenadas adecuadamente.
- Mantener siempre el orden y limpieza.
- Está prohibido fumar.
- Lavar las manos después de haber terminado la actividad.
- No portar anillos, cadenas, pulseras o cualquier objeto no permitido.
- Resaltar los valores de Honestidad y compañerismo.
- Cuidar su caja de herramientas y los bienes de la empresa.
- Llegar puntualmente. (**Clínica Automotriz Pepe S.R.L. 2016**)

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL



Fuente: (Clínica Automotriz Pepe S.R.L. 2016)

III. HIPÓTESIS

Según la publicación de Galán (2009), “este no presenta hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo, donde determino que no todas las investigaciones llevan hipótesis según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no la requiere. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y solo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.”

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de Investigación:

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis:

La investigación presenta un nivel descriptivo, ya que se estipula a puntualizar a nivel documental y bibliográfico.

4.2. Universo y muestra

4.2.1. Universo:

La población estuvo representada por 12 trabajadores de la empresa Clínica Automotriz Pepe S.R.L

4.2.2. Muestra:

La muestra consta de 1 solo trabajador quien fue el Gerente General de la empresa.

4.3. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, y de caso.

4.4. Definición y Operacionalización de Variables

No aplica por ser investigación no experimental, bibliográfica, documental y de caso.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista.

4.5.2. Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pre-estructurado con preguntas relacionadas a la investigación.

4.6. Plan de Análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó una encuesta pre-estructura con preguntas relacionadas al tema en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se efectuó un análisis completo de las respuestas obtenidas.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se elaboró las respectivas propuestas de mejora en base a las oportunidades descritas en el objetivo N° 2

4.7. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos		Variable en estudio	Metodología
	General	Específicos		
¿Establecer las oportunidades de control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa clínica Automotriz Pepe” SRL, Castillas - Piura 2018?	¿Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla –Piura 2018?	<p>Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.</p> <p>Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.</p> <p>Explicar la propuesta de mejora del control interno del área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.</p>	Control interno	<p>Diseño: Cualitativo Descriptivo Bibliográfico Documental y de caso</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica Análisis documental</p> <p>Instrumento: Entrevista Cuestionario</p>

4.8. Principios Éticos

Usualmente se definen cuatro principios éticos 16 que son el punto de partida de cualquier argumentación que permita legitimar acciones y procedimientos.

El principio de autonomía. Este principio establece que toda persona es libre de hacer lo que quiera mientras esto no infrinja o interfiera la libertad de otro. Todos somos libres, pero lo que distingue esta autonomía del uso perverso de la libertad es su carácter “universalizable”. (Silva, G. (1990)

El principio de no maleficencia. Exige no hacer daño, y si no hay otra solución, se trata de crear el menor mal posible, especialmente a los que ya están en condiciones desfavorables. El objetivo es no crear nuevos males ni aumentar los ya existentes, entendiendo por mal todo aquello que nadie querría para sí y que, por coherencia con la universalización de la autonomía. (Silva, G. 1990)

El principio de justicia. Este principio regula una distribución de los bienes fundamentales a los que todo ser humano debería tener derecho. el más adecuado, a nuestro parecer, para sociedades plurales, abiertas y cambiantes es el inspirado en la teoría de la justicia de RAWLS, Por eso, este principio parte de los derechos humanos para lograr condiciones de información y simetría, es decir, unas condiciones en las que predomina la dignidad humana, donde existe la libertad y no donde prevalezca el hambre, la miseria, la enfermedad. (Silva, G.1990)

El principio de beneficencia. Está presente en los escritos más antiguos, considerado por HIPÓCRATES a la vez que el de no maleficencia, recomienda perseguir el máximo bien posible, en el caso de la medicina, curar si es viable, o aliviar cuando no sea posible la cura. En el ámbito empresarial este principio, leído en clave utilitarista, propone buscar siempre el máximo de felicidad o de beneficio para el máximo número de personas. El principio de beneficencia complementa al de no-maleficencia: el primero parte de una visión positiva (busca hacer el bien, persigue lo que sería deseable) y el segundo parte de una visión negativa (busca no dañar o hacerlo en el menor grado posible). **(Silva, G. 1990).**

V. RESULTADOS

5.1. Resultados y Análisis de Resultados

5.1.1. Respecto al Objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

CUADRO 2

ITEM	PREGUNTA	SI	NO	OPORTUNIDAD	DEVILIDAD
1	¿Edad del gerente? 30 años				
2	¿Sexo? Masculino				
3	¿Grado de instrucción? Técnico.				
4	¿Profesión u ocupación del propietario y/o representante legal? Técnico Mecánico.				
5	¿Cuántos años tiene la empresa en actividad? Años				
6	¿La empresa cumple con sus obligaciones ante SUNAT?	X		X	
7	¿La empresa cuenta con personal en planilla?	X		X	

8	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	X		X	
10	¿La empresa cuenta con un manual de organizaciones y funciones para los trabajadores?	X		X	
11	¿La empresa cuenta con seguros contra Incendios o todo Riesgo?		X		X
12	¿El personal que labora cuenta con un seguro de SCTR?		X		X
13	¿Cuenta con permisos y documentación de Defensa Civil?	X		X	
14	¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal?	X		X	
15	¿La empresa ha elaborado un programa de capacitaciones para su personal?	X		X	
16	¿Existe un debido procedimiento de evaluación a los postulantes para acceder a un puesto de trabajo en la empresa?	X		X	
17	¿El personal reúne los conocimientos, habilidades	X		X	

	necesarias para desempeñar los trabajos de manera adecuada?				
18	¿Se toma oportunamente medidas disciplinarias con el personal?	X		X	
19	¿En la empresa existe una adecuada señalización que brinde seguridad al personal y al cliente?	X		X	
19	¿La Empresa cuenta con cámaras de vigilancia?		X		X
20	¿Alguna vez la empresa ha sido víctima de robo?	X			X
21	¿El personal cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo?	X		X	
22	¿Se supervisa que los trabajadores porten el equipo de seguridad adecuado al momento de realizan sus actividades?	X		X	
23	¿Trabajan en un ambiente ordenado, limpio y con el espacio suficiente para evitar riesgos?	X		X	

24	¿Los materiales y residuos son debidamente tratados?	X		X	
25	¿Dentro de la empresa han ocurrido accidentes que hayan ocasionado pérdidas irreparables?	X		X	
26	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia ante una emergencia?	X		X	
27	¿Se realizan seguimientos de evaluación y cumplimiento del trabajo a realizar?	X		X	
28	¿Se hace una debida evaluación al vehículo para determinar cuál fue su estado en el que llego y cuál es el estado que lo entrega?		X		X
29	¿Las herramientas, los equipos y la maquinaria que se usa tienen un lugar establecido?	X		X	
30	¿Los trabajadores cuentan con equipos, maquinaria y herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo?	X		X	

31	¿Las accesorios y/o repuestos usados para el mantenimiento y reparación son los adecuados y de buena calidad?	X		X	
32	¿El personal reporta la pérdida, desgaste o extravío de sus herramientas?	X		X	
33	¿Se estiman los tiempos es las tareas realizadas por el personal?	X		X	
34	¿Cree usted que la empresa presta un servicio adecuado y de calidad	X		X	
35	¿El área donde se desarrollan las actividades reúne todas las garantías de salud y seguridad al personal?		X		X
36	¿El cliente queda satisfecho con el servicio prestado?	X		X	
37	¿El trabajo se realiza en el tiempo acordado con el cliente?	X		X	

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la empresa en estudio.

5.1.2. Respecto al Objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno en el área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

Con la aplicación del instrumento de evaluación se han detectado las siguientes oportunidades:

1. El gerente y representante legal de la empresa clínica automotriz PEPE SRL Tiene 30 años de edad es de sexo masculino, su grado de instrucción es técnico mecánico requisito indispensable para desempeñar una buena función como gerente de la empresa.
2. La empresa tiene 3 años en actividad, es una empresa formal inscrita en Registros Públicos y SUNAT de acuerdo a ley, de igual manera cumple con sus obligaciones ante SUNAT llevando una contabilidad completa de acuerdo al régimen tributario al que pertenece. Con el fin de evitar multas y sanciones, se cuentan con todos los permisos, autorizaciones y documentación necesaria para un adecuado funcionamiento y con las garantías necesarias que defensa civil exige.
3. La entidad cuenta con 12 trabajadores, los cuales están conformados por (El gerente, La secretaria, el Contador, 1 jefe de supervisión, 4 jefes de operaciones y 4 ayudantes)

4. La empresa cuenta con un sistema de control interno diseñado para enfrentar los riesgos, dar seguridad razonable y lograr los objetivos planteados en la entidad, tiene establecido un manual de organización y funciones para todos sus trabajadores, en el cual están establecidas las actividades a realizarse por el personal. Monitorear el desarrollo y la productividad que se vive día a día en la empresa con respecto a las actividades

5. La empresa, realiza actividades que fomentan la integración de su personal, a través del desarrollo de actividades de recreación y motivación. Cada año se realizan un programa de capacitaciones, con el fin de mantenerlos actualizados acorde a las nuevas innovaciones y sistemas tecnológicos que están surgiendo en el rubro, también se inculca como formación laboral la misión, la visión y los principales objetivos, ligando así su compromiso con la entidad.

6. Con respecto a la evaluación del personal que postula para acceder a un puesto de trabajo a esta empresa, pasa por una entrevista personal, y un periodo de prueba de un mes, tiempo suficiente para demostrar sus conocimientos y habilidades. Es por eso que todo el personal que labora en esta empresa está preparado y a su vez reúne los requisitos, conocimientos y habilidades necesarias para poder desarrollar una tarea encomendada, con eficiencia y eficacia. Cabe indicar que el número de personal que labora en la empresa es suficiente para atender de manera

personalizada a los clientes y brindar un servicio de calidad, la característica que más resalta de la empresa.

7. Se toman oportunamente medidas disciplinarias de corrección y sanción al personal de acuerdo a su falta. Con llamadas de atención, con memorandos y de ser el caso con suspensiones o despidos si se llega a comprobar la gravedad de su indisciplina.
8. La empresa brinda de manera constantes capacitaciones sobre la importancia y cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, a su vez hace la distribución de equipos de seguridad adecuados y sus uniformes a cada trabajador, para así salvaguardar su vida, su salud y evitar riesgos. Como medida para fomentar una cultura de cumplimiento de los protocolos de seguridad se realizan supervisiones sorpresivas al personal en horario de trabajo.
9. El ambiente donde se desarrollan las actividades operativas cuenta con aproximado de más de 7,500 M2, espacio suficiente para un buen desempeño de actividades, el área permanece limpio y ordenado ya que cada equipo, maquinarias y herramienta permanece en un lugar específico con el fin de disminuir tiempo y garantizar la seguridad en el local. Cuenta con la señalización adecuada que ayuden a diferenciar las zonas seguras, las zonas peligrosas, se da un debido tratamiento y reúso a los residuos inflamables y contaminantes a y el repuesto que se generan de las actividades realizadas. Con el fin de reducir la

contaminación del ambiente, mantener el área limpia y generar ingresos a la empresa.

- 10.** Hasta el momento no han ocurrido accidentes que haya ocasionado hecho irreparable o lamentables que afecten la integridad de los trabajadores ni a la empresa, pero si cuentan con un plan de contingencia que consiste en (brindar los primeros auxilios ante un posible accidente, posteriormente la evacuación del herido a un centro de salud más cercano y finalmente garantizas al 100% su recuperación).
- 11.** Los accesorios y repuestos que se utilizan para realizar el mantenimiento y reparación son de buena calidad, esto contribuye a que los servicios también sean confiables y duraderos, satisfaciendo así al cliente.
- 12.** La empresa cuenta con el quipo, herramientas y maquinarias moderna y en óptimas condiciones para que el personal pueda desempeñar su trabajo prestándole las garantías necesarias del mismo modo cada trabajador cuenta con sus equipos de seguridad y su caja de herramientas implementadas, básicas y necesarias para dar los primeros auxilios a un vehículo, en el momento y lugar donde este se encuentre. Cada trabajador reporta los servicios realizados a su vez reporta de ser el caso la perdida de algún equipo o herramienta que estén en su poder, para así tener un mejor control y que les sea repuestos por la empresa y no afecten con el desarrollo de las actividades.

13. En la empresa no se estiman los tiempos entre una tarea a otra o servicio realizado ya que la complejidad de cada tarea es una distinta a la otra por lo cual no se podrían estimar tiempos reales, pero si se cumple con los plazos establecidos con el cliente, con respecto a los precios varían de acuerdo a la gravedad y complejidad de servicio, pero siempre son accesibles al cliente, por lo cual siempre hay una satisfacción entre el cliente y la empresa.

14. Se hace una debida evaluación respectiva del estado en que cada vehículo es internado para su reparación del mismo modo se hace cuando el vehículo es retirado. Con respecto a los Las accesorios y repuestos usados para el mantenimiento y reparación son los adecuados y de buena calidad para garantizar un buen servicio y dar prestigio a la empresa.

A continuación de detallaran las siguientes debilidades encontradas las cuales serán base para la propuesta de mejora del Control Interno:

1. Una de las debilidades de la empresa es que no cuenta con cámaras de video vigilancia, en ninguna de sus áreas siendo esta una de las principales debilidades de la empresa ya que las cámaras contribuyen a la seguridad y ayudan al descubrimiento de los posibles robos que puedan producirse dentro de la empresa.

2. La empresa Clínica Automotriz Pepe, ha sido víctima de robo y extravío de, bienes y herramientas por personas ajenas a la empresa.
3. No cuentan con un seguro contra incendios o todo riesgo para la empresa, teniendo en cuenta que las actividades que se realizan son de alto riesgo debido a la manipulación de equipos eléctricos, insumos inflamables, accesorios y herramientas peligrosas.
4. Tampoco los trabajadores no cuentan con un Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), debido a que no tienen una liquidez suficiente para adquirir este tipo de seguro, cabe resaltar que la empresa ha asegurado a su personal con otro tipo de seguros (Es salud) garantizando su salud y la vida.
5. El área operativa donde se desarrollan las actividades no reúne todas las garantías de salud y seguridad para el personal, ya que no cuenta con la sombra adecuada. Ya que en cualquier temporada del año el clima es el principal enemigo.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Explicar la propuesta de mejora del control interno del área operativa que mejoren las posibilidades de la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, Castilla – Piura 2018.

Propuestas de mejora para la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL.

- 1. Implantar un sistema de vigilancia en el área operativa:** A través de la instalación de cámaras de video, que sean monitoreadas en el área administrativa por la secretaria o gerente cuando se presenten incidente como el robo de bienes y/ o la perdida de herramientas. Estas cámaras de seguridad son una medida necesaria para proteger los bienes y recursos de la empresa, en el mercado se pueden encontrar cámaras reales simuladas y kits de vigilancia CCTV, el sistema de cámaras recomendado a adquirir para la empresa es el CCTV ya que su precio es accesible y tiene muy buenas características.

¿Qué es el CCTV?

Es un circuito cerrado de televisión que consiste en una o más cámaras de vigilancia conectadas a un solo monitor o varios monitores de video o televisor que reproduce las imágenes que la cámara transmite.

Características de debe tener el sistema d camaras de video vigilancia

Resolución: en la empresa caso de estudio las camas a adquirir una alta resolución que permitan vigilara el ingreso y salida al taller así como la manipulación de herramientas y repuestos.

TVL: hace referencia a las líneas de televisión estas son el número de líneas horizontales, cuanto más líneas tenga mejor imagen se podrá visualizar.

Los pixeles: a mayor cantidad de pixeles mayor calidad y nitidez tendrá la imagen.

Los objetivos a alcanzar serán:

- Se podrá conseguir un mejor monitoreo en las actividades que realiza cada trabajador,
- Se logrará una mejor seguridad en los bienes propios de la empresa y los de vehículos que son internados para su debida reparación.
- Se evaluarán las debilidades, se implementarán medidas de corrección.

2. Adquisición de un Seguro contra incendio o todo de Riesgo para la empresa.

La adquisición de este seguro es un forma de salvaguardar y poner en buen recaudo los bienes materiales de la empresa teniendo en cuenta que estos herramienta, equipos y maquinaria tecnológica con las que cuenta la empresa son costosos. Cabe resaltar que existen distintos tipos de seguros, con gran variedad de ventaja tanto en precios como en beneficios para acceder con facilidad.

Hay pólizas de seguros para cada empresa de acuerdo a su necesidad las coberturas son las siguientes:

- Explosión. La pérdida o daño de la propiedad, causada por explosión ya sea que produzca incendio o no.
- Huelgas o conmociones civiles. Pérdida de la propiedad o daños de la misma, ocasionados por actos de vandalismo o terrorismo.
- Terremoto, temblor y/o erupciones volcánicas que ocasionen un daño físico a la empresa.
- Daños por el agua. Pérdida y daños materiales causados directamente por el agua que inunda, descarga o derrama de aparatos de sistema de circulación o defectos de las instalaciones o roturas.
- Lluvias e inundaciones, daños por humo, e impactos de vehículos, robos entre otros beneficios.

3. Adquisición de un seguro SCTR – Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo:

Teniendo en cuenta que la labor que se desempeñan en esta empresa es de alto riesgo se recomienda al gerente adquirir un seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR). Este es un seguro que otorga prestaciones de salud y económicas por accidentes de trabajos de alto riesgo. Existen 2 tipos de seguros que sería bueno que se implementara ya que los beneficios que estos brindan son beneficios no solo para el trabajador sino también para la empresa:

¿Qué es SCTR- PENSIÓN y que beneficios brinda?

La cobertura de invalidez y sepelio protegerá al asegurado o sus beneficiarios contra los riesgos de invalidez y muerte por accidente de trabajo o enfermedad profesional, otorga las siguientes prestaciones mínimas.

- Pensión de invalidez.
- Pensión de sobrevivencia.
- Gastos de sepelio.

¿Qué es SCTR- SALUD y que beneficios brinda?

Es un seguro de cobertura integral por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, permitiendo que el asegurado acceda desde consultas médicas hasta atenciones quirúrgicas entre otras coberturas tenemos:

- Asistencia y asesoramiento preventivo promocional en la salud ocupacional al empleador y a los asegurados.
- Atención médica, farmacológica, hospitalaria y quirúrgica, cualquiera que fuera el nivel de complejidad hasta su total recuperación o aclaración de invalidez o muerte.
- Rehabilitación y readaptación laboral al asegurado invalido bajo estos seguros entre otros beneficios.

Los objetivos a alcanzar serán:

Cubrir los riesgos y accidentes de los trabajadores que ocurran dentro de la empresa, brindándoles una garantía de seguridad, salud y vida, de esta manera la empresa podrá prever los riesgos y las posibles pérdidas económicas que perjudiquen su estabilidad.

4. Construcción de techos con material (Obamalla)

Se propone construcción de techos en el área operativa especialmente en los lugares donde los operarios hacen uso para desarrollar sus actividades. Teniendo en cuenta que la malla de sombra (obamalla) es una buena opción ya que a su valor es accesible, las ventajas que nos da son las siguientes:

Son mallas tejidas con mono hilos de polietileno de alta densidad, estabilizados con antioxidantes solares que la protegen de los rayos UV. La malla tipo monofilamento 90 % y 95 % es la más adecuada para áreas de trabajo y descanso de trabajadores, protegen maquinaria y automóviles. Sus mediadas son 4.2 x 5 m, (3.9oz).

Objetivos a lograr

- Que los trabajadores cuenten con un lugar fresco y con la sombra adecuada al momento de realizar sus actividades.
- Garantizan la salud del personal, cubriéndolo del sol, de lluvias.
- Mejor rendimiento en eficiencia y eficacia del personal.
- Cubrir a los vehículos de la variedad del clima mientras estén en la empresa.

5. Se propone implementa un método de medición que ayude a estimar tiempos.

Estos métodos ayudaran a poder medir los tiempos en las actividades a realizar, para ello se debe determinar el nivel de productividad de su personal, para ello es importante que tener en cunetas lo siguiente: Se debe contar con operarios capacitados, contara las herramientas y maquinaria adecuada, para desarrollar el trabajo sin contratiempos, también se debe tener en cuenta contar con las piezas y/o repuestos necesarios para la reparación del vehículo, si tenemos en cuenta estos aspectos importantes podremos determinar de manera adecuada la productividad de los trabajadores , por ende aumentar la rentabilidad de la empresa.

6. Implementar un servicio de capacitación en Salud y Seguridad en el trabajo.

Se propone implementar un servicio de capacitación por personal experto, como mínimo (1 vez) al año, que ayuden a establecer nuevas normas de seguridad y promover el uso adecuado de los equipos de seguridad.

7. Implementación de tachos de basura y/o contenedores reciclables

Considerando que hoy en día la contaminación ambiental es un problema global, se propone la implementación de tachos de basura o contenedores de reciclaje en el área operativa de la empresa, donde se puedan reciclar el material toxico y no toxico. Que resultan de los servicios que se realizan. Es importante saber que con el reciclaje se reduce el 50% la cantidad de basura, de esta manera se contribuye con la limpieza del local, concientizaremos al personal y a los clientes con el cuidado del medio ambiente.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Se concluye que en la empresa Clínica Automotriz Pepe SRL, tiene tres años de actividad, cuenta con todos los permisos otorgados por Defensa Civil para un correcto funcionamiento.

La empresa cuenta con un sistema de control interno, el cual está diseñado para enfrentar los riesgos, dar seguridad razonable y lograr los objetivos planteados en la entidad.

Existe un manual de organizaciones y funciones debidamente estructurado para su personal, se han establecido normas de seguridad que ayuden a salvaguardar la seguridad, la salud y la vida del personal.

Se concluyó que la empresa no cuenta con ningún tipo de seguros contra incendio, robos o todo riesgo, de igual manera su personal tampoco cuenta con un seguro (SCTR).

Con respecto a la contratación del personal es debidamente evaluado, con el fin de tener un personal que reúna los requisitos, conocimientos y habilidades necesarias para ocupar un puesto de trabajo en esta empresa.

Se supervisa que el personal utilice correctamente los equipos y herramientas necesarias al momento que desarrolla sus actividades.

Los residuos obtenidos son debidamente tratados y vendidos con el fin de evitar la contaminación y manteniendo el área de trabajo ordenada y limpia garantizando de esta manera seguridad laboral.

Se concluye que hasta el momento no han ocurrido accidentes que hayan dejado pérdidas irreparables que perjudiquen a la empresa, han diseñado un plan de contingencia que brindara los primeros auxilios.

Los accesorios y repuestos utilizados son de buena calidad. De esta manera se logra la satisfacción del cliente, cumpliendo con el tiempo establecido, respetando el precio acordado y brindando un servicio garantizado.

Se concluye que en la empresa no se estiman los tiempos en la realización de las tareas, debido a la complejidad de cada servicio que se presta, son distintos unos de otros, ya que uno llegan por mantenimiento y otros por reparación. Pero que buscan es trata de prestar el servicio de calidad y no de prestar el servicio en menor tiempo posible.

La mano de obra está capacitada, eficiente, eficaz y responsable capaz de prestar mantenimiento a cualquier tipo de vehículo motorizado, cuenta con herramientas, maquinaria y quipos necesarios para dichas tareas, del mismo modo el personal reporta la pérdida o desgaste de herramienta o equipos para que sean remplazados.

Se concluyó que se realiza seguimiento y evaluación a las actividades que realiza el personal, del mismo modo se toman oportunamente medidas disciplinarias de esta manera se respeta la empresa y contribuirá al desarrollo de la misma.

La empresa no cuenta con cámaras de vigilancia, pero si con un personal encargado de la vigilancia la empresas.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2

- 1.** Se concluye que la empresa cuenta con un sistema de control interno, el cual está diseñado para enfrentar los riesgos, dar seguridad razonable y lograr los objetivos planteados en la entidad, existe un manual de organizaciones y funciones debidamente estructurado para su personal, se han establecido normas de seguridad que ayudan a salvaguardar la seguridad, la salud y la vida del personal.
- 2.** Se concluye que existe un debido procedimiento en la evaluación del personal que postula para acceder a un puesto de trabajo a esta empresa, Es importante recalcar que todo el que postula no tiene que contar con ningún tipo de antecedentes policial y/o penal.
- 3.** Se concluyó que en la empresa cuenta con una adecuada señalización considerando que existen zonas de alto peligro, es importante que los el personal y los clientes puedan diferenciar los riesgos a los que están expuestos al no respetar la señalización.
- 4.** Se logró concluir que los residuos contaminantes o aceites son depositados en cilindros para luego ser vendidos, para que se les dé una adecuada transformación o un debido tratamiento, de igual manera los pernos, tuercas y otros metales son seleccionados y vendidos como chatarra, de esta manera evitamos la contaminación ambiental sino también mantener limpio, ordenado el ambiente donde se trabaja.

5. Como medida de reducir riesgos la empresa imparte constantemente charlas informativas sobre medidas de seguridad, monitorea el cumplimiento de las normas y protocolos a seguir, supervisa el uso de los equipos e implementos de seguridad, y evalúa la manipulación de manera adecuada de las herramientas y maquinaria.

6. Se toman oportunamente medidas disciplinarias de corrección y sanción al personal de acuerdo a su falta, con llamadas de atención, con memorándums y de ser el caso con suspensiones o despidos si se llega a comprobar la gravedad de su indisciplina.

7. Se concluyó que la empresa no cuenta con cámaras de seguridad o de video vigilancia en ninguna de sus áreas lo cual es una desventaja ya que se han producido en una ocasión el robo de 4 llantas de un bus que estaba en reparación también el extravío y pérdida de herramientas y bienes de algunos de los trabajadores.

8. Se logró concluir que la empresa cuenta con un área de almacén la cual lleva un correcto control en sus inventarios de entradas y salidas de sus repuestos y suministro con los que la empresa cuenta. Esto les permite tener información confiable y actualizada.

9. La empresa no cuenta con un seguros (SCTR) para los trabajadores, cabe mencionar que si cuenta con otro tipo de seguro como es el Es salud para todo su personal. Es importante mencionar que las empresas mecánicas están obligadas a contar con este tipo de seguro SCTR porque están consideradas como empresas que realizan actividades de alto riesgo para el personal poniendo en riesgo su seguridad, su salud y su vida. Del mismo modo se concluyó que no se cuenta un seguro contra incendio o todo riesgo para la empresa, seguro de debería ser considerado necesario ya que los accidentes naturales o los provocados por el ser humano generarían una pérdida total o parcial de la empresa.

10. Se concluyó que no ha existido ningún accidente que hayan ocasionado pérdidas irreparables pero si accidentes leves, como cortes, caídas y golpes. Pero de suscitarse algún accidente de gravedad, la empresa cuenta con un Plan de contingencia en sus tres fases: antes de la emergencia, (Se han evaluado las actividades y se ha planteado un programa de prevención con el fin de orientar al personal los riesgos y consecuencias), durante la emergencia (Brindar los primeros auxilios y trasladar al herido al centro de salud más cercano) y después de la emergencia (Se asistirá al personal hasta su recuperación).

11. La empresa cuenta con equipos tecnológicos para detectar fallas en los vehículos, maquinaria y herramientas modernas, del mismo modo la empresa brinda servicios de mantenimiento y reparación garantizados y de manera personalizada, utiliza materiales y repuestos de buena calidad con el objetivo que el cliente y/o dueño quede satisfecho con el servicio, ser confiables, que recomiende a la empresa y que regrese, con respecto al precio cobrado es accesible y razonable, coordinado previamente con el cliente.

12. Se concluye que respecto al extravió, desgaste o pérdida de sus equipos o herramientas, el personal informa al encargado para que sea sustituido o renovado, ya que son implementos básicos que contribuyen a que el personal pueda cumplir con su función.

13. Existe un seguimiento de evaluación y cumplimiento de actividades por parte de gerencia, del mismo modo se hace una debida evaluación al vehículo para determinar cuál fue su estado en el que llegó y cuál es el estado que lo entrega, evitando reclamos injustificados por parte del cliente.

- 14.** Se concluye que el área operativa, no reúne con todas las garantías de salud y seguridad para el personal ya que no cuenta con techo en forma parcial o total. Teniendo en cuenta que para desarrollar las actividades de manera adecuada y cuidando la salud del personal se debería de trabajar bajo sombra y en un ambiente adecuado.
- 15.** En la empresa no se estiman los tiempos debido a la complejidad de cada actividad es una distinta a la otra por lo cual no se podrían estimar tiempos reales, pero si se cumple con los plazos establecidos con el cliente, con respecto a los precios varían de acuerdo a la gravedad y complejidad de servicio pero siempre son accesibles al cliente, por lo cual siempre hay una satisfacción entre el cliente y la empresa.

6.1.3. Según objetivo específico 3

- 1.** Implementar un sistema de video vigilancia, brindará mayor seguridad a los bienes propios de la empresa, a los vehículos que son internados para su debida reparación. Ayudará a mejorar el monitoreo de las actividades que realiza el personal, asimismo se lograran evaluar las debilidades y posteriormente implementaran medidas de corrección para la mejora del servicio y en bien de la empresa.
- 2.** Se concluye que la adquisición de un seguro contra incendios, robos y contra todo riesgo es un forma de salvaguardar y poner en buen recaudo los bienes materiales de la empresa. Existe póliza de seguros para cada tipo de empresa y que se adecuan a las necesidades con la finalidad de brindar protección al negocio.
- 3.** Adquirir un seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR). Este es un seguro que otorga prestaciones de salud y económicas por accidentes de trabajos de alto riesgo. Existen 2 tipos de seguros (El SCTR- PENSIÓN y El SCTR- SALUD) Que sería bueno que se implementara ya que los beneficios que estos brindan son beneficios no solo para el trabajador sino también para la empresa.
- 4.** Se propone la construcción de techos en zonas estratégicas ya que son los más utilizados. La malla de sombra (obamalla) es una buena opción, por su gran facilidad en la manipulación, por su valor accesible, y por

qué proporciona protección contra los rayos UV, y 95 % de sombra. Así se lograra lugar fresco con la sombra adecuada, al momento de realizar las actividades, garantizan la salud del personal, cubriéndolo del sol y as lluvias, Mejorara el rendimiento en la eficiencia y eficacia del personal, también cubre a los vehículos de la variedad del clima mientras estén en la empresa.

5. Se propone implementa un método de medición que ayude a estimar tiempos en las actividades a realizar, para ello se debe determinar el nivel de productividad de su personal, teniendo en que debe de contar con operarios capacitados, y que cuenten con las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo sin contratiempos, contar con las piezas necesarias para la reparación del vehículo, esto ayudara a aumentar la rentabilidad de la empresa.

6. Se debería tener en cuenta contratar o implementar un servicio de capacitación por personal experto que brinde la asesoría de salud y seguridad en el trabajo al menos 1 vez al año, que ayuden a establecer nuevas normas de seguridad y promover el uso adecuado de los equipos de seguridad.

7. Considerando que hoy en día la contaminación ambiental es un problema global, se propone la implementación de tachos de basura o

contenedores de reciclaje en el área operativa de la empresa, donde se puedan reciclar el material tóxico y no tóxico. Que resultan de los servicios que se realizan. Es importante saber que con el reciclaje se reduce el 50% la cantidad de basura, de esta manera se contribuye con la limpieza del local, concientizaremos al personal y a los clientes con el cuidado del medio ambiente.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ **Aguilar, C. (2017)** Aplicación de la técnica de las 5 “s” en Balarezo Automotriz E.I.R.L. Universidad Nacional de Piura. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1200/ADM-AGU-SAN-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ✓ **Bernal, A. (2012)** Manejo y optimización de las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo en un taller Automotriz. Escuela Superior Politécnica del Litoral Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21533/1/TESIS%20BERNAL.pdf>.

- ✓ **Bonilla, C. (2008)** El Informe Coso. Disponible en: <http://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>

- ✓ **Céspedes, G. (2009)** Ética. Universitaria Remington. CUR, MEDELLIN. Disponible en: <http://eticacur.blogspot.pe/2011/11/relatoria-clase-de-martes-15-de.html>

- ✓ **Chacón, W. (2008)** Conceptos de Control Interno. Disponible en:
<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

- ✓ **Chicaiza, D. (2013)** Plan de gestión de riesgos laborales y su influencia en los trabajadores de los talleres de mantenimiento de vehículos y maquinaria pesada del gobierno provincial de Tungurahua. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Disponible en:
<http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/2461/1/85T00243.pdf>

- ✓ **Donado, A. (2013)** ¿Qué es la mecánica automotriz y que estudia? Disponible en: <http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/252-que-es-mecanica-automotriz-y-que-estudia>

- ✓ **Enríquez, J. (2016)** Los Equipos de Protección personal y su Incidencia en los Riesgos Laborales de los Trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi. Universidad técnica de Ambato. Disponible en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20268/1/TESIS%20JOSE%20ENRIQUEZ.pdf>

- ✓ **Galán (2009)** Hipótesis en la Investigación. Metodología de la Investigación, Disponible en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

- ✓ **Gonzales, M. (2002)** El control interno. Disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

- ✓ **González, E y Almeida, M. (2013)** Informe coso I y II. Centro Universitario de Las Tunas, Cuba. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

- ✓ **Hernández, Y. (2017)** El Control Interno en la Economía Empresarial. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos31/control-interno/control-interno.shtml#ixzz4x05mx78w>

- ✓ **Martínez, M. (2012)** Reingeniería del Sistema de Control Interno del Departamento Administrativo y Financiero de la empresa talleres de enderezada y pintura auto Paint e&o cía. Ltda. Universidad Central del Ecuador, Quito. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1181/1/T-UCE-0003-174.pdf>

- ✓ **Merchán, D. (2015)** Evaluación y Propuestas de un Sistema de Gestión Automotriz para la renovación de talleres Merchán en la Ciudad de Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Disponible en:
<file:///C:/Users/Invitado/Downloads/UPS-CT004540.pdf>

- ✓ **Laborda, R. y Recalde, D. (2012) Manual de seguridad y salud para operaciones en talleres mecánicos y de motores térmicos.** Universidad Politécnica de Valencia. Disponible en: <https://www.sprl.upv.es/msmecanico1.htm>

- ✓ **Pérez, J y Gardey, A. (2009) Definición de la Ética Profesional.** Disponible en: <http://definicion.de/etica-profesional/>

- ✓ **Pérez, J. y Merino, M. (2008) Definición de seguridad industrial.** Disponible en: <http://definicion.de/seguridad-industrial/>

- ✓ **Rojas, J. (2017) Propuesta de mejora en los métodos de trabajo en la operación de mantenimiento de vehículos menores del taller de motos López – Piura.** Universidad Cesar Vallejo Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16810/Rojas_ZJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ✓ **Rojas, W. (2007) Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos.** Universidad de San Carlos de Guatemala. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

- ✓ **Romero, J. (2012)** Control interno y sus 5 componentes según COSO. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

- ✓ **Sabinar, P. (2019)** Seguridad taller mecánico. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/16148104/SEGURIDAD-TALLER-MECANICO>

- ✓ **Sánchez, J. (2014)** Elaboración de un Sistema de Control para los Procesos Productivos de la Empresa Ingenieros Automotrices. Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6526/1/UPS-CT003150.pdf>

- ✓ **Santaella, C. (2011)** Velázquez. La ética y la moral. Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada Bolivariana Núcleo Ramón j. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos91/etica-y-moral/etica-y-moral.shtml#ixzz4liODhqo3>

- ✓ **Silva, G. (1990)** La Coherencia Ética en la Gestión de los Recursos Humanos: Un Factor Clave para la forja del Ethos Corporativo. Univesitat Ramon Llull Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9317/Tesis_Silvia_Agullo.pdf

- ✓ **Suarez, J. (2015) La Orden de Servicio en un Taller de Mecánica Automotriz.** Disponible en: <http://www.autosoporte.com/blog-automotriz/item/383-orden-de-servicio-taller-mecanico-automotriz>.

- ✓ **Tituaña, C. (2014) Implementación del sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional en el Taller Automotriz TITUAÑA MOTORS (gestión administrativa, gestión técnica, gestión del talento humano y procedimientos operativos básicos).** Escuela de Tecnologías Universidad de las Américas. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3855/1/UDLA-EC-TTPSI-2014-02%28S%29.pdf>.

- ✓ **Instituto de Energías Renovables de la Universidad Nacional Autónoma de México (2013) Reglamento de Seguridad del Taller Mecánico del IER-UNAM - México.** Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:jU7C0I6D28YJ:xml.ier.unam.mx/xml/stec/Reglamento-TallerMecanicoCI.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

- ✓ **Contraloría General de la República. (2016)** Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

- ✓ **Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (2015)** Normas de Competencia del Profesional Técnico en Mecánica Automotriz Primera edición, Lima- Perú. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Mecanica-Automotriz-.docx>

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD CUESTIONARIO

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado: "determinar los mecanismos d control en el área operativa de la empresa "CLINICA AUTOMOTRIZ PEPE SRL". Se agradece por anticipado la información que usted proporcione, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de la investigación.

Encuestador: Saavedra Timoteo Milagritos Lilibeth **Fecha:** Piura, Mayo del 2019

INSTRUCCIONES: Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considere la correcta y completar según corresponda.

Cuestionario

Datos personales del gerente y la empresa

1. ¿Edad del gerente?

.....

2. ¿sexo?

a) M

b) F

3. ¿Grado de instrucción?

- a) Primaria.
- b) Secundaria.
- c) Técnico.
- d) Universitario.

4. ¿Profesión u ocupación del propietario y/o representante legal?

- a) Técnico Mecánico.
- b) Ingeniero Mecánico.
- c) Administrador.
- d) Otros.

5. ¿Cuántos años tiene la empresa en actividad?

.....

6. ¿La empresa cumple con sus obligaciones ante SUNAT?

- a) SI
- b) NO

7. ¿La empresa cuenta con personal en planilla?

- a) Sí.
- b) No.

8. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

- a) Si
- b) No

9. ¿La empresa cuenta con un manual de organizaciones y funciones para los trabajadores?

- c) Si
- d) No

10. ¿La empresa cuenta con seguros contra Incendios o todo Riesgo?
- a) SI
 - b) NO

11. ¿El personal cuenta con seguro de SCTR?
- a) Si
 - b) No

12. ¿Cuenta con permisos y documentación de Defensa Civil?
- a) Si
 - b) No

Personal y Ambiente laboral

13. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal?
- a) Si
 - b) No

14. ¿La empresa ha elaborado un programa de capacitaciones para su personal?
- a) Si
 - b) No

15. ¿Existe un debido procedimiento de evaluación a los postulantes a un puesto de trabajo en su empresa?
- a) Si
 - b) No

16. ¿El personal que labora en la empresa reúne los conocimientos y habilidades para desempeñar los trabajos de manera adecuada?

- a) Si
- b) No

17. ¿Se toma oportunamente medidas disciplinarias con el personal?

- a) Si
- b) No

18. ¿En la empresa existe una adecuada señalización que brinde seguridad al personal y al cliente?

- a) Si
- b) No

19. ¿La Empresa cuenta con cámaras de vigilancia?

- a) Si
- b) No

20. ¿Alguna vez la empresa ha sido víctima de robo?

- a) Si
- b) No

Seguridad y salud

21. ¿El personal cumple con las normas de seguridad y salud en el trabajo?

- a) Si
- b) no

22. ¿Se supervisa que los trabajadores porten el equipo de seguridad adecuado al momento de realizan sus actividades?
- a) Si
 - b) No
23. ¿Trabajan en un ambiente ordenado, limpio y con el espacio suficiente para evitar riesgos?
- a) Si
 - b) No
24. ¿Los materiales y residuos son debidamente tratados?
- a) Si
 - b) No
25. ¿Dentro de la empresa han ocurrido accidentes que hayan ocasionado pérdidas irreparables?
- a) Si
 - b) No
26. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia ante un accidente?
- a) Si
 - b) No

Área operativa

27. ¿Se realizan seguimientos de evaluación y cumplimiento del trabajo a realizar?
- a) Si
 - b) No

28. ¿Se hace una debida evaluación al vehículo para determinar cuál fue su estado en el que llego y cuál es el estado que lo entrega?
- a) Si
 - b) No
29. ¿Las herramientas, los equipos y la maquinaria que se usa tienen un lugar establecido?
- a) Si
 - b) No
30. ¿Los trabajadores cuentan con equipos, maquinaria y herramientas adecuadas para desarrollar su trabajo?
- a) Si
 - b) No
31. ¿Las accesorios y/o repuestos usados para el mantenimiento y reparación son los adecuados y de buena calidad?
- a) Si
 - b) No
32. ¿Se estiman los tiempos es las tareas realizadas por el personal?
- a) Si
 - b) No
33. ¿Cree usted que la empresa presta un servicio adecuado y de calidad?
- a) Si
 - b) No
34. ¿Cree usted que la empresa presta un servicio adecuado y de calidad?
- a) Si
 - b) No

35. ¿El área donde se desarrollan las actividades reúne todas las garantías de salud y seguridad al personal?
- a) Si
 - b) No
36. ¿El cliente queda satisfecho con el servicio prestado?
- a) Si
 - b) No
37. ¿El trabajo se realiza en el tiempo acordado con el cliente?
- a) Si
 - b) No

Gracias por su apoyo en la investigación

ANEXO 2

“ AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD ”

SR
PEDRO PABLO GARCÍA SALVADOR
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA
CLINICA AUTOMOTRIZ PEPE S.R.L.

Solicito: Permiso para Aplicar Encuesta.

Yo Milagritos Lilibeth Saavedra Timoteo identificada con DNI 46112874 y domiciliado en la Urb. Felipe Cossio del Pomar Mz P3 Lot -6 Castilla- Piura, Ante usted me presento y expongo lo siguiente:


Que por el motivo de la realización de mi trabajo de investigación en el cual debo aplicar una encuesta cuyo tema es **“PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA CLINICA AUTOMOTRIZ PEPE SRL. CASTILLA – PIURA, 2018”** la cual usted dignamente dirige, solicito me brinde la autorización para la realización de la mencionada encuesta en lo que respecta en el área operativa, la misma que me es de utilidad para el proceso del trabajo de investigación que vengo desarrollando.

Por lo expuesto ruego a usted. Acceder a mi petición.

Piura 8 de Mayo del 2019



Milagritos Lilibeth Saavedra Timoteo


Recibido 08 de mayo del 2019.

ANEXO 3



SERVICIO DE MECANICA EN GENERAL,
VENTA DE REPUESTOS Y LUBRICANTES

“ AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD ”

Piura 10 de Mayo del 2019

Atención.

Srta. Milagritos Lilibeth Saavedra Timoteo

DNI: 46112874.


Presente.

Sirva la presente para saludarla en nombre de la Empresa Clínica Automotriz Pepe SRL identificada con RUC N° 20601774357 y con domicilio en Mz L Lot 12. A.H Valle la Esperanza Castilla- Piura, al mismo tiempo comunicarle lo siguiente:

Que en atención a su carta presentada con fecha 8 de Mayo del presente año, donde nos solicita autorización para realizar su proyecto de tesis titulado “**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA CLINICA AUTOMOTRIZ PEPE SRL. CASTILLA – PIURA, 2018**”

Se le informa que ha sido aceptada su solicitud.

Sin otro particular.



Tec. Pedro P. García Salvador
Gerente de Clínica Automotriz
“PEPE” S.R.L.

MZ. L, LOTE 12 – A.H. VALLE LA ESPERANZA – CASTILLA – PIURA
CELULAR: 945529074 – 968427172